

DAFTAR PUSTAKA

- Advancement. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:252742874>
- Agrotek.id. (2023). Observasi: Pengertian, Tujuan, Metode, Langkah dan Kelebihan. Agrotek.id.
- Allsop, D. B., Chelladurai, J. M., Kimball, E. R., Marks, L. D., & Hendricks, J. J. (2022). Qualitative methods with NVivo software: A practical guide for analyzing qualitative data. *Psych*, 4(2), 142–159.
- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Anggoro, D. A., & Baskoro, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Bazeley, P., & Jackson, K. (2021). *Qualitative Data Analysis with NVivo* (3rd ed.).
- Area In Supporting The Tourism Industry In The City Of Tidore Bisnis, 2(5).
- Demolingo, R. H., & Remilenita, S. (2023). Strategi penerapan metaverse tourism pada pameran ruang ImersifA di Museum Nasional Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2), 341-352.
- Demolingo, R., & Afianti, A. F. (2022). The Analysis of Hygiene, Hazard Analysis, and Critical Control Point Purchasing Department at Four Seasons Hotel Jakarta in Ensuring Food Safety for Guests. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(2), 426–440.
- Dewa, C. B. (2019). Pengaruh Kualitas Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Cengkir Heritage Resto And Coffe. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(1).
- Dhuhri, R. A., [et al.]. (2021). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi.
- Diakses pada Juli 15, 2025 dari <https://en.wikipedia.org/wiki/NVivo>
- EUKM.id. (2023). Panduan jenis-jenis restoran di Indonesia dan dunia. <https://eukm.id/mengenal-jenis-jenis-bisnis-restoran-di-indonesia-dan-dunia-panduan-komprehensif-untuk-pengusaha-kuliner>
- Fakihuddin, M., & Dewi, L. (2024). Customer Satisfaction at an Upscale Restaurant

- in Indonesia Post-Covid-19: Personal Hygiene and Service Quality. International Conference on Business, Management, Accounting and Sustainable Economy (ICBMASE 2023), 157–163.
- Fikri, R. M. M., & Sukresna, I. M. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(6), 4456–4474.
- Gaspersz, Vincent. 2010. Total Quality Management (TQM). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- HALAL (STUDI KASUS RUMAH MAKAN DI KOTA
- Hartini, S. (2022). Hubungan Tingkat Pengetahuan Hygiene Sanitasi dan Sikap Penjamah Makanan Dengan Praktik Hygiene Sanitasi (Studi pada PT. Ryan Katering, Jakarta). *Nutrizione: Nutrition Research And Development Journal*, 2(2), 16-26.
- https://blog.myskill.id/tips-karir/peran-penting-kitchen-crew-dalam-industri-kuliner/#utm_source=
- https://mealsbetter.com/what-does-a-food-runner-do-in-a-restaurant/?utm_source=
- Ilmiah Ilmu Pendidikan. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:265000717>
- Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(1), 39–59.
- Islands. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(2), 399-411.
doi:10.37484/jmph.060212
- JAKARTA. Politeknik Negeri Manado.
- JAMBI). Universitas Jambi.
- Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8.
- Jurnal Pariwisata Indonesia*, 11 (2), 47–55. Diambil dari
<https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/339>
- Kepuasan Konsumen. Global Research on Tourism Development and
- Khusaini, A. I., Ilhamiwati, M., & Permata, C. P. (2024). Analisis Implementasi Sertifikasi Halal Dalam Meningkatkan Pendapatan Umkm (Studi Kasus Umkm Kecamatan Curup). Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education
- Kurniawan, D., Radi Rinandiyana, L., & Tine Badriatin. (2022). The Effect of

- Utilization of Information Technology and Work Facilities on Operational Performance Through Employee Performance at Coffee Shop in Tasikmalaya City. *Enrichment : Journal of Management*, 12(5), 3365-3374.
- Lafifa, A., & Sandy, S. R. O. (2023). Optimalisasi Peran Waiter & Waitress dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya.
- Lavie, N., & Mayer, V. (2025). Navigating Emotional Labor and Social Exchange in Hospitality: A Comparative Study of Food and Beverage Workers in Tel Aviv and New Orleans During COVID-19. *Social Sciences*, 14(3), 143. <https://doi.org/10.3390/socsci14030143>
- Levyda, L., Giyatmi, G., & Ratnasari, K. (2020). Identifikasi Wisata Kuliner di Pulau Bangka. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 8(1), 71–80.
- LSUPariwisata. (2024). Klasifikasi restoran berdasarkan layanan dan konsep. <https://lsupariwisata.com/jenis-jenis-restoran-yang-perlu-diketahui-makanan-barat/ketahui-jenis-jenis-restoran-ini-sebelum-membuka-cabang-baru.html>
- Maranisya, U., & Adzani, B. A. (2024). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Wedding Organizer Di Purandewi Catering. *Journal of Student Research*, 2(2), 97-103.
- Marcellino, L., Ellitan, L., & Muljani, N. (2021). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Repurchase Intention Dimediasi Oleh Customer Satisfaction Pada Restoran X Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 10(1).
- McDonald's Jatipadang. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(03), 263–277. Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Melbourne: Oxford University Press.
- MINAT PELAKU USAHA KULINER DALAM MENGGUNAKAN SERTIFIKASI
- Mularsari, A. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Di Bidang Jasa Pelayanan Hotel Rooseno Plaza Jakarta Di Masa New Normal Era. *Turn Journal*, 2(1), 17-30.
- Mularsari, A., & Nurmania, F. (2022). Analisis Faktor Promosi dan Produk terhadap

- Kepuasan Konsumen di Restoran Wingstop Ahmad Dahlan Jakarta. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) , 5 (4), 29709-29721.
- Nelfianti, F. (2021). Pelaksanaan penilaian kinerja karyawan pada restoran pizza di Jakarta Pusat. Jurnal Administrasi Bisnis.
- NORMAL. Jurnal Ilmiah Hospitality, 11(2), 981-994.
- Nurani, N. W. C., & Kusumaningrum, A. P. (2022). STRATEGI RECOVERY DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAJALENGKA DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA ERA NEW
- NVivo. (2025). Wikipedia entry on NVivo software for qualitative data analysis.
- O'Shannassy, T. (2020). Service Management in Hospitality and Tourism.
- Parantika, A., & Irawan, D. C. (2021). Analisa Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas Dan Tanggung Jawab Server Di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence Jakarta Selatan. Jurnal Sains Terapan Pariwisata, 6(1), 35–
- Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan
- Pradini, G., Latif, B. S., Amalia, I. S.(2022). Analisis Dampak Ekonomi Kegiatan Pariwisata Di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan Selama Pandemi Covid-19. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia Vol. 7 No. 3.2821-2835.
- Pramesti, N. W. R. (2022). Implementasi standar operasional prosedur pramusaji dalam pelayanan lunch pasca pandemi covid-19 di lakeview hotel and restaurant kintamani: Implementation standard operating procedures of waiter in lunch services of post covid-19 pandemic in lakeview hotel and restaurant kintamani.
- Prasetyo, F. ., Adjie, M. ., & Solikhin, A. . (2016). OPTIMALISASI PERAN KERJA PELAYAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL IBIS SURAKARTA Eko Nur .
- Prayitno, S. A., & Lailiyah, W. N. (2020). Penyuluhan Dan Pelatihan Pembuatan Pangan Tanpa Boraks. DedikasiMU: Journal of Community Service, 2(1), 266-274.
- Prilita, C. D., Zakiah, S., & Maulida, R. G. (2023). Impelementasi Kualitas

- Makanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Crowne Plaza Hotel. *JIIP – Jurnal*
- Putra, A. N., Anantadjaya, S. P. D., & Nawangwulan, I. M. (2020). Customer satisfaction as a result of combination of food display & quality. *Journal of Management and Business*, 19(2), 23–36.
- Rama. (2023). Analisis Peran Flow Maker dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di In Room Dining pada The Apurva Kempinski Bali [Skripsi, Politeknik Negeri Bali]. Repositori Politeknik Negeri Bali.
- Ramadhani, A., Digidowiseiso, K., & Husin Demolingo, R. (2022). The Effect of Quality Service and Guest Star on Visitor Satisfaction at The Korean Wave 2022 Event. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(2), 455-470. doi:10.37484/jmph.060216
- RanahResearch. (2024, August 11). Pengertian metode penelitian kualitatif. Retrieved from <https://ranahresearch.com/pengertian-metode-penelitian-kualitatif/>
- Rudianto, R. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA
- Sa'diyah, H., & Rafiuddin, M. (2025). Konstruksi Teori dalam Penelitian Kualitatif: Pendekatan, Metodologi, dan Kontribusi terhadap Ilmu Sosial. *JURNAL LENTERA : Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi*, 24(1), 168-178.
- Safi'i, F. (2020). Strategi Pengembangan Desa Wisata Kampung Blekok Sebagai Ekowisata Berkelanjutan DI Kabupaten Situbondo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
- Sage Publications.
- Setiawan, R., Nugraha, R. N., Mulya, M. H., Adilla, R., & Amanda, M. F. R. (2023). Food And Beverage Management Purchase Kartika One Hotel. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(25), 760–770.
- Silviah, R. (2024). Peran Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Tinjauan Pustaka Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah dan Muamalah*, 2(4), 167-172.
- Sudiantini, D. (2020, September). Empirical Testing of Climate Work as Moderating at Regional Public Service. In *International Conference on*

Management, Accounting, and Economy (ICMAE 2020) (pp. 47-49). Atlantis Press.

- SULEMAN, R. (2019). ANALISIS PELAYANAN FOOD RUNNER DI COLLAGE RESTAURANT PULLMAN HOTEL CENTRAL PARK Syafnidawaty. (2020, November 10). Observasi. Raharja.ac.id.
- Tarumingkeng, R. C. (2024). Pedoman Penggunaan NVivo untuk Analisis Data Kualitatif. Bogor: RudyCT-e-PRESS.
- Unilever Food Solutions. (2023). Jenis-jenis restoran berdasarkan konsep dan layanan. <https://www.unileverfoodsolutions.co.id/id/inspirasi-chef/bisnis-layanan>.
- Widodo, H. (2024). Manajemen Mutu Produk Pangan. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Yudian, R., & Demolingo, R. (2022). Culinary Tourism Attractions In The Tugulufa
- Yusri, M. (2020). Pengoperasian penelitian naratif dan etnografi; Pengertian, prinsip-prinsip, prosedur, analisis, interpretasi dan pelaporan temuan. As-Shaff: Jurnal Manajemen Dan Dakwah, 1(1), 24–34.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Citra Nur Sabrina Izzati
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 1 Juli 2003
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Gg. Madrasah No. 38A, Rawajati, Pancoran
5. No. Handphone : 081289747749
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : citrasabrina11@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

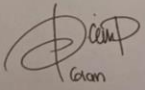
1. 2009-2015 : SDN RAWAJATI 07
2. 2015-2018 : MTs NEGERI 23 JAKARTA
3. 2018-2021 : SMK MUHAMMADIYAH 7 JAKARTA
4. 2021-2025 : UNIVERSITAS NASIONAL

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURAT IZIN PENELITIAN

	UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI : S1 - MANAJEMEN, S1 - AKUNTANSI, DAN S1 - PARIWISATA Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719 Homepage : http://www.unas.ac.id Email : info@unas.ac.id
---	--

Nomor	: 204/R/D-FEB/V/2025
Lampiran	: -
Perihal	: Permohonan Riset
Kepada	: Yang terhormat :
Bapak Gian Putera (Manager) Dion Senayan Park Jl. Gerbang Pemuda No. 3 Rt.1 Rw.3 Gelora, Kecamatan Tanah Abang Jakarta Pusat	
Dengan hormat,	
Sehubungan dengan tugas penulisan skripsi bagi mahasiswa Semester Akhir, maka kami mohon izin pada Bapak/Ibu Pimpinan Perusahaan agar memberikan akses untuk informasi data yang diperlukan mahasiswa berikut :	
Nama Mahasiswa	: Citra Nur Sabrina Izzati
Nomor Pokok	: 213404516012
Tempat Tanggal Lahir	: Jakarta, 1 Juli 2003
Program Studi	: Pariwisata
Konsentrasi	: Akomodasi dan Kuliner
Jenjang Pendidikan	: S1 (Strata Satu)
Judul Skripsi	: Peranan Checker dan Runner Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Penyajian Makanan di Restoran Dion Senayan Park Jakarta
A l a m a t	: Jl. Rawajati Timur III Rt.07 Rw.01 No. 29, Kel. Rawajati, Kec. Pancoran
T e l e p o n	: 0812 8974 7749
Perlu kami jelaskan, bahwa data dan informasi yang diperoleh akan dipergunakan untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan tidak untuk dipublikasikan.	
Atas diterimanya permohonan ini serta kerjasamanya yang baik, kami ucapkan terima kasih.	
	 Jakarta, 8 Mei 2025 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prof. Dr. Edi Sugiono, ST., SE., MM. NIP. : 01 04 08 0779
Tembusan Yth. : 1. Wakil Dekan FEB; 2. Ka. UPM; 3. Ketua Program Studi FEB; 4. Arsip.	

Gambar 1. 1 Surat Izin Penelitian

LAMPIRAN 2

SOP FOOD CHECKER

A. JOB DESC & SOP FOOD CHECKER

Position : *FOOD CHECKER*

Divisi : *SERVICE*

Departemen : *FLOOR*

Outlet : *DION*

Report : *Floor Captain / SPV / Manager*

Duties Area : *Runner Area*

B. SEQUENCE SERVICE:

1. Mengurutkan *check order* (kertas orderan) tamu berdasarkan waktu yang lebih dulu di proses.
2. Bekerjasama dan memastikan dengan *food checker kitchen* perihal makanan yang terlebih dahulu di proses.
3. Memastikan *cooking time* tepat waktu
4. Memastikan makanan yang akan dikirimkan ke tamu sudah sesuai *SOP*, baik dari segi penampilan, rasa dan kebersihan.
5. Memastikan informasi antara *kitchen dan service* akurat, terutama info sold out barang, info upselling dan lain lain.
6. Memastikan dan menjaga ketersediaan barang kebutuhan tamu terpenuhi, seperti *guest supply, cutleries, paperbag*, dll.
7. Memastikan kitchenware yang tersimpan di area *runner* tetap terjaga.
8. Mengatur pengorderan barang ke purchasing agar tidak berlebihan dan tetap FIFO.
9. Mengecek semua peralatan serta kebersihan sebelum digunakan.

C. JOB DESCRIPTION & SOP FOOD CHECKER PRE-OPENING, RUNNING & CLOSING OPERATIONAL

1. SHIFT PAGI (11.00 –21.00)

Preparations 1/2 Hours: (11.00 – 11.30)

Ready to Open: 11.00 wib

- a. Wajib membaca kabar atau update berita pada hari itu.
- b. Mengupdate berita produk yang sold out, di hold sementara ataupun yang harus di upselling.
- c. Membersihkan area runner, dari meja, bawah meja, bawah rak dan area keluar masuk basement.
- d. Membawa ke area dine in semua peralatan penunjang kerja server seperti, oval tray, jug stand, gelas, asbak, tissue dll.

D. ADMINISTRASI:

1. Membuat *Inventory* mingguan
2. Menghitung barang-barang *guest supply*, seperti *thin wall*, *paper bag*, *tissue* dan *guest supply*.

Jakarta, 24 mei 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'GIAN.P', with a stylized flourish above it.

Gambar 1. 2 SOP *FOOD CHECKER*

LAMPIRAN 3

SOP *FOOD RUNNER*

A. *JOB DESC & SOP FOOD RUNNER*

<i>Position</i>	: <i>RUNNER</i>
<i>Divisi</i>	: <i>SERVICE</i>
<i>Departemen</i>	: <i>FLOOR</i>
<i>Outlet</i>	: <i>DION</i>
<i>Report</i>	: <i>Floor Captain / SPV / Manager</i>
<i>Duties Area</i>	: <i>Floor, Dining area, Outdoor, Pantry area, Public area</i>

B. *SEQUENCE SERVICE:*

1. Memberikan *Welcome bread* kepada costumer yang sudah *taking order*.
2. Membantu Server untuk memberikan *service* ke *costumer*, seperti mengambilkan *Condiment, Cleaning table* dan mengganti *ashtray* yang sudah penuh.
3. Mengantarkan Pesananan *costumer food / drinks* sesuai dengan nomor *table* dan memberikan nya kepada *server incharge*.
4. Membantu Server untuk *service costumer* untuk *taking order* sampai *serving food & drinks* jika *server* sedang dalam keadaan sibuk.
5. *Clear up Chinese Ware & Cutleries* yang sudah Selesai di gunakan oleh *costumer* dan membawanya ke *area steward*.
6. Membantu *Steward* untuk *Crambing* sisa makanan yang ada di piring dan meletakan nya dengan rapih ke tempat yang sudah di sediakan (*Decoy Syste*)
7. Membantu *Polish Chinese ware, Cutleries & glass* yang sudah di cuci.

C. JOB DESCRIPTION & SOP FOOD RUNNER PRE-OPENING, RUNNING & CLOSING OPERATIONAL

1. SHIFT PAGI (11.00 –21.00)

Preparations 1/2 Hours: (11.00 – 11.30)

Ready to Open: 11.00 wib

- a. Wajib membaca “*LOG BOOK*” terlebih dahulu,dan melaksanakan tugas lanjutan dari *Shift* sebelumnya.
- b. Mengecek Buku Reservasi dan mempersiapkan serta mengerjakan terkait dengan info info Reservasi yang harus dikerjakan.
- c. Mengecek *Paper Roll printer Checker* di *area kitchen*
- d. apakah *printer POS* sudah berfungsi dengan baik.
- e. *Up date* Info Reservasi ke *Kitchen*.
- f. Menyapu & mengepel semua *area runner* dan *checker*
- g. Mengecek dan membawa kebutuhan *server* seperti *oval tray*, lap bersih, *tissue*, piring dan *cutleries*.
- h. Mengecek “*Update Status*” makanan & minuman apa saja yang *Sold Out* dan Limit serta Item apa saja yang ingin di *Up sell* pada hari itu.
- i. Fokus bekerja dan tidak bermain HP (*handphone*).

2. SHIFT MIDDLE / MIDDLE 1 (15.00 – 23.00)

- a. Menanyakan Informasi terkait dengan Status tamu yang sudah berjalan kepada *Shift* sebelumnya.
- b. Menerima informasi lengkap apapun dari *Shift* sebelumnya termasuk Reservasi atau menu baru.
- c. Membantu dan melanjutkan pekerjaan yang sedang berlangsung. (*Over Handle Job*)
- d. *Update* Info Reservasi ke *Kitchen*.
- e. Mengecek ketersediaan *guest supply*,dll.
- f. Fokus bekerja dan tidak bermain HP (*Handphone*) pada saat jam kerja.
- g. Melanjutkan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab.

3. *SHIFT CLOSING* (17.00 – 02.00)

- a. Membaca, mengecek dan menulis “*LOG BOOK*” serta berusaha bertanya seputar Informasi operasional (Tamu Reservasi, Titipan Tamu, Titipan Kue, barang, Gojek/Grab dll)
- b. Menerima Informasi (*Over Handle*) dari *shift* sebelumnya dengan lengkap dan akurat.
- c. Cek dan memastikan perlengkapan *Cutleries* dan kondimen apakah masih ada atau sudah habis.
- d. Cek semua informasi dari *Management* apakah ada peraturan baru atau S.O.P baru.
- e. Cek status peng-orderan apakah masih ada yang pending atau makanan yang masih belum keluar.
- f. Fokus bekerja dan tidak bermain HP (*Handphone*) ketika jam operasional.
- g. Mencuci semua peralatan kerja *runner*, seperti *lap*, *tray*,
- h. gelas *grissini*.
- i. Membersihkan seluruh area kerja *runner*.
- j. Wajib menulis “*LOG BOOK*” dan menyampaikan pesan kepada *shift* pagi terkait dengan hal-hal penting yang belum terselesaikan.
- k. Membantu *steward* dan *house keeping* untuk membuang sampah.
- l. Matikan semua lampu *area runner*.

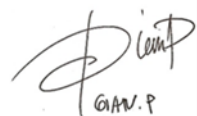
D. ADMINISTRASI:

1. Membuat *Inventory* harian :

- a. Membantu *food expo* untuk Menghitung barang-barang *guest supply* seperti : *guest supply*, *paper bag*, *cutleries take away*, dll.
- b. Menghitung *Inventory* Bulanan untuk “*Stock Opname*” berupa : Semua barang-barang ASET *Restaurant* yang ada di *Restaurant*.

2. Mengecek dan membuat *Requisition Order* (*Shift Closing*)

Jakarta, 24 mei 2025



Gambar 1. 3 SOP *FOOD RUNNER*

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI PENELITIAN

- A. Dokumentasi dengan Bapak Gian Putra selaku Manajer Restoran DION Senayan Park

Gambar 1. 4 Dokumentasi Bersama Dengan Manajer Restoran



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

B. Dokumentasi dengan Bapak Sam selaku Supervisor Restoran DION Senayan Park

Gambar 1. 5 Dokumentasi Bersama Dengan Supervisor Restoran



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

C. Dokumentasi dengan Para Narasumber

Gambar 1. 6 Narasumber Bu Susi



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 7 Narasumber Kak Lima



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 8 Narasumber Kak Roni



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 9 Narasumber Kak Oki



Gambar 1. 10 Narasumber Kak Fadil



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

D. Dokumentasi lokasi penelitian sebagai *checker* dan *runner*

Gambar 1. 11 Area Checker dan Runner



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 12 Check Up dan Set Up Menu



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 13 Double Check Menu



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 14 Repeat Check Order Menu



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 15 Polish



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 16 Polish Cutleries



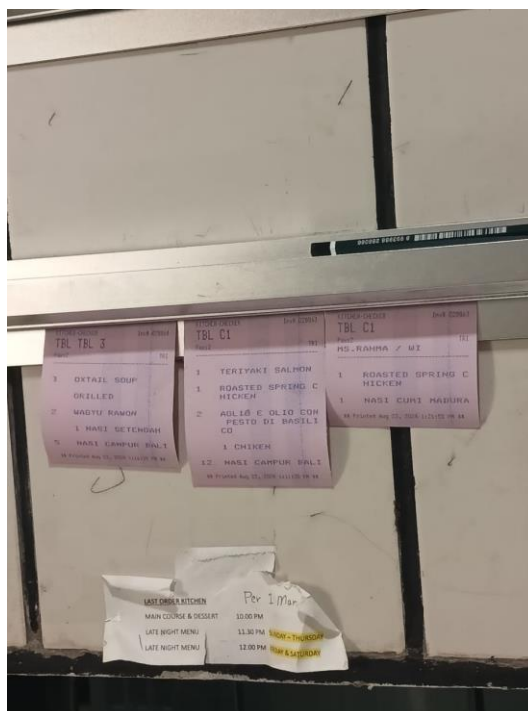
Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 17 Refill Bottle Sauce



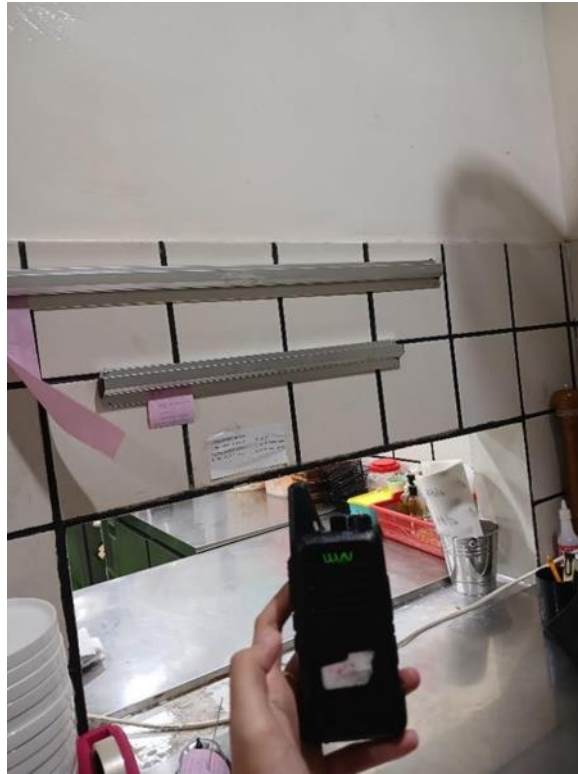
Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 18 Menu Order



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

Gambar 1. 19 Alat komunikasi Handy Talky (HT)



Sumber : Dokumentasi pribadi, 2025

LAMPIRAN 4

PEDOMAN WAWANCARA

- Judul Penelitian : Peranan Checker dan Runner dalam Meningkatkan Kualitas Penyajian Makanan di Restaurant DION Senayan Park Jakarta.
- Tujuan Wawancara : Wawancara ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan, memahami peran, dan menganalisis kinerja *checker* dan *runner* serta dampaknya terhadap kualitas penyajian makanan, sesuai dengan tujuan penelitian.
- Narasumber : Ibu Susi sebagai *Leader Checker And Runner*, Kak Lima sebagai *Staff Runner*, Kak Roni sebagai *Asisstant Leader*, Kak Fadil sebagai *Staff Runner*, Kak Oki sebagai *Staff Runnerr*. di Restaurant DION Senayan Park Jakarta.

A. Informan *Leader Checker And Runner, Staff Runner* di Restaurant DION Senayan Park Jakarta.

1. Peran dan Tanggung Jawab

(Indikator: Pemahaman tugas, alur kerja, dan standar operasional/SOP)

- a. Berdasarkan pengalaman Anda, bagaimana Anda mendeskripsikan peran utama seorang *Checker* dan *Runner* dalam proses penyajian makanan di restoran ini?
- b. Bisa Anda jelaskan alur kerja Anda dari saat pesanan masuk hingga makanan sampai ke meja tamu?
- c. Menurut Anda, apa standar terpenting (SOP) yang harus selalu Anda jalankan untuk memastikan kualitas penyajian?

2. Interaksi dan Kerja Sama Tim

(Indikator: Sinergi, komunikasi, dan koordinasi antar staf)

- a. Bagaimana bentuk interaksi atau kerja sama antara *checker* dan *runner* setiap harinya? Seberapa penting sinergi di antara kedua peran ini?

- b. Bagaimana Anda berkomunikasi dengan tim dapur (*kitchen*) dan tim pelayanan (*server*) untuk memastikan kelancaran penyajian?
- c. Apakah Anda menggunakan alat bantu komunikasi seperti *Handy Talky*(HT)? Seberapa efektif alat tersebut dalam mendukung koordinasi tim?

3. Indikator Kinerja dan Kualitas Penyajian Makanan

(Indikator: Keberhasilan penyajian, ketepatan, kecepatan, kualitas tampilan, dan kepuasan pelanggan)

- a. Menurut Anda, apa saja yang menjadi indikator keberhasilan dalam penyajian makanan dari sudut pandang Anda sebagai *Checker* dan *Runner*?
- b. Bagaimana Anda memastikan setiap makanan yang disajikan memenuhi standar dari segi :
 - 1) **Ketepatan Waktu:** Agar tidak ada keterlambatan (*time cooking*).
 - 2) **Tampilan:** Kesesuaian dengan standar *plating*, *garnish*, dan kebersihan.
 - 3) **Kesesuaian Pesanan:** Termasuk permintaan khusus dari tamu.
- c. Bagaimana Anda menanggapi jika ada keluhan (*complain*) dari tamu terkait kualitas makanan yang disajikan?

4. Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan

(Indikator: Dampak pelatihan, peningkatan kompetensi, dan konsistensi SOP)

- a. Pelatihan spesifik apa yang Anda terima dari manajemen untuk mendukung tugas Anda sebagai *Checker* dan *Runner*?
- b. Bagaimana pelatihan tersebut berdampak pada cara Anda bekerja,

terutama dalam menjaga konsistensi dan standar kualitas penyajian?

- c. Apakah ada keterampilan khusus yang menurut Anda perlu dikembangkan lebih lanjut untuk posisi ini?

5. Tantangan dan Pemecahan Masalah

(Indikator: Tantangan operasional, tekanan kerja, dan strategi penyelesaian masalah)

- a. Apa tantangan terbesar yang sering Anda hadapi saat restoran dalam kondisi sangat ramai (*peak hours*)?
- b. Bagaimana cara Anda dan tim mengatasi tantangan tersebut agar kualitas penyajian tetap terjaga?
- c. Apakah ada saran atau masukan yang ingin Anda sampaikan kepada manajemen untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas penyajian di Restaurant DION?

LAMPIRAN 4

HASIL WAWANCARA

1. Informan *Leader Checker And Runner, Staff Runner* di Restaurant DION Senayan Park Jakarta.
2. Beberapa Nama dari *Leader Checker dan Runner, Staff Runner* di Restaurant DION Senayan Park Jakarta : Kak Lima, Bu Susi, Kak Roni, Fadil, dan Kak Oki.

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara

No	Topik penelitian	Pertanyaan peneliti	Jawaban Narasumber		
1.	Peran dan Tanggung Jawab	a. Bagaimana peran checker dan runner dalam proses penyajian makanan?	Checker: Perannya adalah sebagai pengendali kualitas akhir. Ia harus memastikan setiap makanan yang keluar dari dapur sesuai dengan pesanan, baik dari segi kualitas, kuantitas, penampilan visual (warna, ukuran, <i>garnish</i>), hingga permintaan khusus tamu. Checker juga bertugas mengingatkan dapur jika pesanan mendekati batas	Runner: Perannya adalah sebagai pengantar makanan yang cepat dan tepat. Ia bertugas mengantarkan makanan sesuai arahan <i>checker</i> ke meja pelanggan, memastikan area makan tetap bersih dengan melakukan	

			waktu memasak (<i>cooking time</i>).	<i>clear up</i> atau <i>pre-bussing</i> , dan harus tanggap dalam memenuhi permintaan tamu	
--	--	--	---	---	--

		b. Bagaimana interaksi antara checker dan runner memengaruhi kualitas penyajian makanan?	Interaksi keduanya sangat penting dan harus selalu bersinergi untuk memastikan kualitas penyajian. Komunikasi yang efektif, misalnya menggunakan HT, memastikan alur kerja berjalan lancar. <i>Checker</i> akan menginformasikan jika makanan siap, dan <i>runner</i> akan melapor jika ada keluhan, sehingga kesalahan dapat diminimalisir dan pelayanan tetap efisien.		
2.	Tantangan dan Pemecahan Masalah	a. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh checker dan runner dalam proses penyajian makanan?	Tantangan utamanya adalah menjaga kecepatan, ketelitian, dan ketepatan pelayanan saat restoran sangat ramai (<i>rush hour</i>), di mana volume pesanan tinggi dan kompleks. Mereka dituntut untuk tetap fokus agar tidak terjadi kesalahan dalam penyajian, seperti keterlambatan atau ketidaksesuaian pesanan.		
3.	Indikator Kinerja dan Kualitas Penyajian	a. Apa yang menjadi indikator keberhasilan dalam penyajian makanan menurut perspektif	Indikator utamanya Adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan (<i>zero/no complaint</i>).	Checker: Makanan sesuai standar (presentasi, rasa), cooking time tepat, dan permintaan	Runner: Makanan sampai di meja yang tepat, kebersihan area terjaga, dan kebutuhan operasional tercukupi

		checker dan runner?		husus tamu terpenuhi	
4.	Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan	a. Bagaimana pelatihan dan pengembangan keterampilan <i>checker</i> dan <i>runner</i> berdampak pada kualitas penyajian makanan?	Pelatihan sangat berdampak positif dalam meningkatkan kualitas penyajian. Pelatihan membantu staf untuk: Menjaga Konsistensi: Selalu menjalankan SOP dengan baik untuk menghasilkan makanan yang sesuai standar dan layak. Meningkatkan Kemampuan: Menguasai <i>product knowledge</i> dan <i>table knowledge</i> agar tidak ada kesalahan penyajian. Membuka Jenjang Karir: Bagi <i>runner</i>, penguasaan keterampilan melalui pelatihan dapat membuka peluang untuk menjadi <i>server</i>		

--	--	--	--	--	--



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

S1- Manajemen, S1- Akuntansi, dan S1- Pariwisata

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini tanggal : Selasa, 12 November 2024
Waktu : **13:00 s/d 13:40 WIB**
Ruangan : blok ii lt.iii 301

Telah Diselenggarakan Seminar Proposal Skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 atas nama :

Nama Mahasiswa : Citra Nur Sabrina Izzati
Nomor Pokok : 213404516012
Program Studi : Pariwisata
Bidang Konsentrasi :
Jalur Tugasakhir : Proposal & Skripsi
Judul Proposal : **Peranan Checker Dan Runner Dalam Meningkatkan Kualitas Penyajian Makanan Pada Restaurant DION Senayan Park Jakarta**

Kepada yang bersangkutan diberikan Nilai rata-rata : angka **(75.3)** huruf **(B+)** dan dengan usulan-usulan penyempurnaan proposal sebagaimana mestinya.
Berita Acara ini dibuat dengan penuh rasa tanggung jawab.

Jakarta, 12 Desember 2024

Pimpinan Seminar
(Penguji 2)



Rizki Nurul Nugraha,
SST.Par.,M.Par.

Pembimbing Skripsi 1
(Pembimbing 1)



Dr. Ramang H.
Demolingo, S.S., M.Par.

Pembahas Seminar
(Penguji 1)



Liliana Dewi, SS.,
MM.Par.

USULAN PENYEMPURNAAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Citra Nur Sabrina Izzati

Nomor Pokok : 213404516012

Catatan Pendamping 1 (Pembimbing 1)

Catatan Pembahas Seminar Proposal (Penguji 1)

Catatan Pimpinan Seminar Proposal (Penguji 2)

Pimpinan Seminar
(Penguji 2)



Rizki Nurul Nugraha,
SST.Par.,M.Par.

Pembimbing Skripsi 1
(Pembimbing 1)



Dr. Ramang H.
Demolingo, S.S., M.Par.

Pembahas Seminar
(Penguji 1)



Liliana Dewi, SS.,
MM.Par.

NILAI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Judul	Nilai	Terbilang
Pendamping 1 (Pembimbing 1)	: 76	Tujuh Puluh Enam
Pembahas Seminar Proposal (Penguji 1)	: 75	Tujuh Puluh Lima
Pimpinan Seminar Proposal(penguji 2)	: 75	Tujuh Puluh Lima
Nilai Rata-Rata	: 75.3	Tujuh Puluh Lima Koma Tiga
Total	: 75.3	Tujuh Puluh Lima Koma Tiga
Huruf	: B+	

Jakarta, 12 Desember 2024

Pimpinan Seminar
(Penguji 2)



Rizki Nurul Nugraha,
SST.Par.,M.Par.

Pembimbing Skripsi 1
(Pembimbing 1)



Dr. Ramang H.
Demolingo, S.S., M.Par.

Pembahas Seminar
(Penguji 1)



Liliana Dewi, SS.,
MM.Par.



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

S1- Manajemen, S1- Akuntansi, dan S1- Pariwisata

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id>, E-mail : febunas49@gmail.com

KONSULTASI BIMBINGAN

Npm : 213404516012
Nama : CITRA NUR SABRINA IZZATI
Program Studi : Pariwisata
Konsentrasi : Akomodasi dan Kuliner

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
3 November, 2024	pengarahan langkah2; dari bab 1 ke bab 3, membuat judul, dan latar belakang, masalah, menentukan dan mencari teori yang di gunakan, dan metode penelitian yang digunakan	Sudah Ditanggapi
3 November, 2024	menambahkan bab 1 sdiikit, dan melanjutkan bab2 sesuai arahan dosen pembimbing	Sudah Ditanggapi
4 November, 2024	merevisi bab 2, dengan menambahkan 5 peneliatian relavan, kerangka berpikir, dan bab 3 menambahkan rencana dan tahapan penelitian, teknik dan alat pengumpulan data, serta teknik analisis data	Sudah Ditanggapi
4 November, 2024	menambahkan teori di bab 2 pada bagian "pengertian kualitas makna, dan pengertian penyajian makanan". dan menambahkan kerangka berpikir, menambahkan lembar persetujuan, abstrak, serta menambahkan daftar pustaka.	Sudah Ditanggapi

KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
21 August, 2025	perubahan sedikit di bagian judul, dan revisi dari bab 1 hingga bab 4	Sudah Ditanggapi
21 August, 2025	memperbaiki penulisan dan merevisi bab 1 mengganti dengan latar belakang yang terkait dengan problem solving	Sudah Ditanggapi
21 August, 2025	menyempurnakan kalimat pada bab 2, dan memperbarui huruf kerangka berpikir yang terlalu kecil	Sudah Ditanggapi

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
21 August, 2025	menulis hasil pembahasan dan analisis nvivo	Sudah Ditanggapi
21 August, 2025	memperbaiki penulisan dan gambar pada bab 4	Sudah Ditanggapi
21 August, 2025	memperbaiki world could nvivo, dan penambahan bebrapa bagan-bagan flowchart	Sudah Ditanggapi
21 August, 2025	penambahan deskriptif hasil pembahasan, dan menambahkan abstrak	Sudah Ditanggapi
21 August, 2025	mengumpulkan draft wawancara dan membuat draft wawancara	Sudah Ditanggapi
21 August, 2025	perubahan judul ke awal kembali yaitu "peranan <i>checker</i> dan <i>runner</i> terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan di <i>restaurant</i> dion senayan park jakarta", merevisi daftar pustaka, dan memperbaiki nomor halaman	Sudah Ditanggapi

PAPER NAME

Peranan Checker Dan Runner Dalam Meningkatkan Kualitas Penyajian Makanan Di Restaurant DION Senayan Park Jakarta.
docx

AUTHOR

Citra Nur Sabrina Izzati

WORD COUNT

12687 Words

CHARACTER COUNT

84060 Characters

PAGE COUNT

64 Pages

FILE SIZE

1.0MB

SUBMISSION DATE

Sep 11, 2025 3:03 PM GMT+7

REPORT DATE

Sep 11, 2025 3:05 PM GMT+7

● 14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

Summary

14% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 11% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	jipb.stpbipress.id Internet	<1%
2	docplayer.info Internet	<1%
3	journal.pubmedia.id Internet	<1%
4	jurnal.stiq-amuntai.ac.id Internet	<1%
5	scribd.com Internet	<1%
6	Universitas Nasional on 2022-03-01 Submitted works	<1%
7	greatdayhr.com Internet	<1%
8	Defense University on 2025-01-17 Submitted works	<1%

[Sources overview](#)